

CONDIÇÕES GERAIS DE ASSINATURA

1. Objeto

1.1. Este Contrato, do qual são partes SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA. (SKY), com estabelecimento na Av. Marcos Penteado de Ulhoa Rodrigues, 1.000, Santana de Parnaíba, SP, CEP 06543-900, inscrita no CNPJ/MF sob nº 72.820.822/0027-69, e o CLIENTE, identificado na proposta de assinatura, ordem de serviço de instalação e/ou no banco de dados da SKY, de acordo com as informações prestadas pelo CLIENTE na contratação dos serviços, pessoalmente à Rede Credenciada, pelo telefone ou via internet, regula a prestação pela SKY ao CLIENTE do Serviço de TV por assinatura via satélite, através de transmissão e recepção de sinais de áudio e televisão, mediante remuneração, no território nacional, além de outras atividades correlatas.

1.2. Os serviços objeto do presente contrato são prestados ao CLIENTE de forma contínua e sem qualquer medição, de modo que o pagamento pelos serviços será devido independentemente do tempo de utilização em cada mês.

2. Instalação e Ativação

2.1. A instalação de quaisquer Equipamentos para a recepção dos sinais deverá ser agendada pelo CLIENTE junto à SKY.

2.2. A instalação básica dos Equipamentos¹ compreende: a instalação do primeiro decodificador/receptor standard definition (Equipamento Digital), e/ou High-Definition (Equipamento HDTV), conforme o Plano de Serviço contratado pelo CLIENTE; a fixação de uma antena e seus componentes, conexão do decodificador/receptor à antena, ao televisor e à linha telefônica (quando o decodificador possuir dispositivo para conexão à linha telefônica), orientação ao CLIENTE e deslocamento do técnico em até 50 km da sede de uma Rede Credenciada.

2.3. O Cartão Digital de Acesso (*Smart Card*), cujo *software* viabiliza a recepção do sinal, a segurança de acesso e a atualização e troca de informações com o CLIENTE em caráter permanente, é de propriedade da empresa NDS e da SKY e será fornecido na ativação do sinal, podendo ser passível de cobrança de aluguel ou licenciamento.

2.4. A SKY poderá cobrar pela adesão e/ou habilitação, instalação básica e ativação dos serviços, inclusive, de gravação, desde que os valores e condições sejam previamente definidos na tabela em vigor e disponibilizados no *site www.sky.com.br*, material publicitário e/ou no Serviço de Atendimento ao CLIENTE (SAC).

2.4.1. A SKY poderá parcelar a cobrança da adesão e/ou habilitação, instalação e ativação, valor esse que não se confunde com o valor da programação.

2.4.2. A SKY, por mera liberalidade, poderá também deixar de cobrar a adesão e/ou habilitação, instalação e ativação ou ainda cobrá-las posteriormente, desde que tal condição seja disponibilizada previamente à contratação.

2.5. Caso seja necessária a utilização de materiais ou serviços excedentes à instalação básica, haverá a cobrança dos respectivos valores pela SKY.

¹Equipamentos: 1 Decodificador/receptor; 1 cabo AV estéreo; 1 antena com suporte de fixação para captação exclusiva dos sinais da SKY; 1 Controle Remoto; 1 amplificador de sinal (LNB); componentes para fixação da antena; e até 20m de cabo coaxial.

2.6. A instalação de qualquer produto da SKY está sujeita à análise técnica. No caso de impossibilidade de instalação, a SKY não estará obrigada a realizá-la.

2.7. O CLIENTE reconhece que a prestação do serviço pela SKY, com o padrão de qualidade adequado, dependerá da compatibilidade do local de instalação e do televisor do CLIENTE, que deverá apresentar condições mínimas capazes de proporcionar o recebimento adequado do serviço fornecido.

2.8. O uso do serviço pelo CLIENTE ou a inocorrência de manifestação, por mais de 7 (sete) dias, contados da data de instalação dos Equipamentos, implica na aceitação dos serviços instalados e na anuência integral dos termos deste Contrato, o qual lhe é entregue por escrito.

3. Programação

3.1. Os canais são produzidos por empresas independentes (Programadoras), não sendo a SKY responsável pelo conteúdo, pelos horários, sinopses, publicidade, legendas, dublagens, repetições ou eventuais alterações da programação dos canais e pela adequação e cumprimento desses tópicos à legislação vigente.

3.2. A SKY disponibiliza ao CLIENTE sistema de bloqueio de programação, conforme a classificação indicativa do conteúdo. O bloqueio e a liberação do acesso a tais programas dependem do uso do CPF e/ou da senha, que deverá ser definida e/ou alterada pelo CLIENTE, via controle remoto. O sistema não bloqueia a aquisição de quaisquer outros conteúdos, inclusive *a la carte*. Instruções para uso estão disponíveis no canal 1 (passo a passo), no *site* www.sky.com.br ou no SAC.

3.2.1. A classificação indicativa dos programas é de responsabilidade das Programadoras. Em caso de descumprimento da legislação aplicável por parte de uma Programadora, a SKY poderá ser compelida a cessar a transmissão de um canal até que a Programadora realize as adequações necessárias.

3.3. O CLIENTE responsabiliza-se pelo controle e exposição de quaisquer pessoas à programação dos canais contratados e reconhece que os pais /ou representantes legais são os únicos responsáveis pelo uso do serviço por parte de menores de 18 anos.

3.4. Estando em dia com as mensalidades, o CLIENTE poderá solicitar a alteração para qualquer Plano de Serviço vigente. **Em nenhuma hipótese, o CLIENTE poderá alterar ou retornar para Planos de Serviços que deixem de ser oferecidos pela SKY.**

3.5. Caso o CLIENTE tenha assumido compromisso de permanência e solicite a alteração para um Plano de Serviço de preço inferior ao inicialmente contratado, será considerado descumprimento contratual, possibilitando à SKY a cobrança da diferença dos valores das mensalidades e das promoções de adesão (campanha promocional de aquisição) entre o Plano de Serviço inicialmente contratado e o novo Plano de Serviço.

3.6. O CLIENTE está ciente de que qualquer alteração da composição do Plano de Serviço por parte da SKY faz parte da natureza dos serviços prestados, bem como está ciente de que poderão ocorrer referidas alterações em razão de modificações na legislação, facultando-se ao CLIENTE o direito de rescindir o Contrato sem qualquer penalidade, obrigando-se a efetuar o pagamento dos valores remanescentes, mediante comunicação à SKY no prazo de 30 (trinta) dias contados da referida alteração, pelo site www.sky.com.br ou por atendimento telefônico, através do SAC.

3.6.1. Eventual alteração na composição dos planos de serviço será objeto de comunicação prévia ao CLIENTE, no entanto, por se tratar de uma obrigação imposta pela Lei, não será devida nenhuma indenização ou compensação pela SKY.

3.7. A SKY defende a liberdade de escolha e expressão e repudia qualquer restrição à manifestação do pensamento, criação, expressão e informação, sob qualquer forma, processo ou veículo, e envidará seus esforços para evitar que eventual legislação superveniente estabeleça censura ou discriminação, direta ou indireta, de natureza política, ideológica ou artística, seja por meio de quotas ou por qualquer outro meio, de modo a prejudicar os direitos de seus assinantes.

3.7.1. Considerando que a Lei nº. 12.485 de 12 de setembro de 2011 estabeleceu obrigações que interferem na composição dos planos de serviço, sobretudo na proporção entre canais e conteúdos nacionais e estrangeiros, a SKY poderá ser obrigada a alterar os planos contratados com o CLIENTE a qualquer tempo.

3.8. A transmissão de canais de radiodifusão (rádio e TV aberta), desde que observadas as obrigações legais e normativas, e Canais de Cortesia² não integra o preço de nenhum Plano de Serviço, podendo ser excluídos ou alterados, a qualquer momento, sem que isso gere ao CLIENTE direito a quaisquer descontos, reembolso ou desoneração de obrigações contratuais.

3.9. A SKY divulgará o conteúdo da programação ao CLIENTE, pelo guia eletrônico, pelo *site www.sky.com.br* ou em outros canais de divulgação da SKY.

3.10. O CLIENTE terá acesso ao canal do cliente que é um portal onde a SKY disponibiliza informações sobre a usabilidade do seu serviço e traz informações promocionais, não caracterizando, no entanto, um canal de programação.

3.11. O CLIENTE que estiver em dia com suas mensalidades poderá adquirir adicionalmente ao seu Plano de Serviço: a) **Conteúdo a la carte** (conteúdo adicional ao plano de serviço contratado pelo CLIENTE, com exibição constante, mediante pagamento mensal); b) **Conteúdo Pay-Per-View**(conteúdo adicional individual ao plano de serviço contratado pelo CLIENTE, , mediante pagamento único). Tal aquisição, caso esteja disponível pela SKY, poderá ser realizada por meio de seu controle remoto (desde que o decodificador/receptor possua dispositivo para conexão à linha telefônica fixa e esteja devidamente conectado), do *site www.sky.com.br*, contato telefônico com o Televendas ou SAC.

3.12. A contratação do Conteúdo a la carte é realizada por evento, mensalmente ou por temporada, conforme os valores vigentes na data da exibição. Referida contratação ficará registrada no decodificador/receptor ou nos sistemas de controle da SKY.

3.12.1. A partir de sua contratação, o Conteúdo a la carte contratado por evento será cobrado adicionalmente às próximas mensalidades do Plano de Serviço e ficará disponível ao CLIENTE pelo período correspondente ao evento, Assim, ainda que haja desistência da contratação, será devido o valor remanescente do conteúdo transmitido.

3.12.2. A partir de sua contratação, o Conteúdo a la carte contratado mensalmente ou por temporada será cobrado adicionalmente às próximas mensalidades do Plano de Serviço e ficará disponível ao CLIENTE pelo período correspondente à fatura paga ou pela temporada do evento, o que for maior, ressalvado o período de exibição da programação contratada. Assim, ainda que haja desistência antes de decorrido o período acima, será devido o valor remanescente do conteúdo adquirido, até o mês da desistência.

3.13. Os valores referentes ao Conteúdo a la carte estarão disponíveis: no informe promocional, no *site*

² Canais de Cortesia são canais gratuitos e que não integram o Plano de Serviço, conforme descritos no Informe Promocional, em seu demonstrativo, em sua fatura e /ou no *site www.sky.com.br*.

www.sky.com.br, SAC ou nos canais de divulgação da SKY.

3.14. Para evitar contratações indesejadas de conteúdo *a la carte* ou *Pay-Per-View*, o CLIENTE deverá criar senha de segurança, de uso pessoal, utilizando o próprio controle remoto, ou através de contato com o SAC.

3.15. A SKY garante ao CLIENTE a transmissão mínima efetiva de **99,5%** dos sinais enviados por seu satélite, haja vista serem necessárias manutenções dos serviços.

3.16. Na eventualidade de interrupção não planejada dos serviços decorrente da transmissão dos sinais do satélite para a residência do CLIENTE, por tempo superior a 30 (trinta) minutos contínuos, a SKY compensará o CLIENTE proporcionalmente ao período de ausência dos sinais, na próxima fatura a ser emitida.

3.16.1. As hipóteses de interrupção não planejada, relacionadas ao não recebimento dos sinais, serão avaliadas pontualmente pela SKY, conforme solicitação do CLIENTE. Nesses casos poderá haver a necessidade de visitas técnicas.

3.16.2. A SKY não será responsável por eventuais falhas, atrasos, paralisações ou interrupções na prestação de seus serviços quando forem causados por caso fortuito ou força maior, tais como falta de energia elétrica, atos de vandalismo, atos de terrorismo, interferência solar, vendaval, ciclones etc., por má utilização dos Equipamentos ou por qualquer outra situação provocada pelo CLIENTE ou por terceiros fora do controle da SKY.

3.17. A disponibilização dos recursos de interatividade dependerá da tecnologia do Equipamento utilizado pelo CLIENTE.

3.18. Os canais de alta definição somente serão exibidos por meio do Equipamento HDTV habilitado e mediante a contratação de um Conteúdo *a la carte* HD e/ou de um Combo SKY HDTV vigente e/ou de um conteúdo *Pay-Per-View* HD.

3.18.1. Caso o CLIENTE queira assistir, através do(s) Sistema(s) Opcional(is), os canais de alta definição contratados no seu Plano de Serviço, deverá adquirir o(s) Equipamento(s) HDTV.

3.18.2. Para a exibição do conteúdo em alta definição, o Equipamento HDTV deverá estar conectado a um televisor HD ou HD Ready do CLIENTE.

3.18.3. O equipamento SKY HDTV modelo Zapper possui somente entrada em HDMI.

3.19. A exibição do conteúdo gravado pelo CLIENTE no Equipamento HDTV está condicionada à manutenção da disponibilidade do canal no Plano de Serviço e da utilização do mesmo Equipamento no qual o conteúdo foi gravado. A SKY poderá cobrar um valor mensal pela disponibilização do sistema de gravação no equipamento HDTV PLUS (Sistema de Gravação HD interna) ou Slim (gravação externa com a utilização de um *pen drive* que deve ser adquirido pelo CLIENTE).

3.20. Caso o Equipamento HDTV seja trocado por qualquer razão, o conteúdo gravado no aparelho anteriormente utilizado pelo CLIENTE será perdido. Assim como, caso seja necessário formatar o Equipamento HDTV por razões técnicas de funcionamento, o conteúdo gravado também poderá ser perdido.

3.21. O CLIENTE que tiver um Equipamento HDTV instalado poderá optar pela compra ou locação, desde que disponível, do **Receptor SKY HD de Canais Abertos**, conforme preço da tabela vigente, Equipamento este

que permite a recepção dos canais abertos digitais da região. A SKY poderá promocionalmente ceder o Receptor SKY HD de Canais Abertos em comodato.

3.21.1. A quantidade de canais digitais abertos disponíveis pelas emissoras locais poderá variar dependendo da localidade onde o Receptor SKY HD de Canais Abertos estiver instalado. Para obter essas informações, o CLIENTE deverá consultar o SAC, o site www.sky.com.br ou a Rede Credenciada de sua região.

3.21.2. A disponibilização do conteúdo em alta definição nos canais digitais abertos dependerá da transmissão diretamente pela emissora local.

3.21.3. Os canais digitais abertos recepcionados pelo Receptor SKY HD de Canais Abertos são produzidos e transmitidos por empresas independentes, não sendo de responsabilidade da SKY a qualidade dos sinais transmitidos pela geradora local, pelo seu conteúdo, legendas, dublagens, publicidades, repetições, bem como adequação à legislação vigente.

3.21.4. O Receptor SKY HD de Canais Abertos está disponível apenas para determinadas localidades. O CLIENTE deverá consultar a Rede Credenciada, o site www.sky.com.br ou o Televentas para obter informações sobre as localidades nas quais o Receptor SKY HD de Canais Abertos está disponível, bem como sobre as condições, valores e formas de pagamento para aquisição do Receptor SKY HD de Canais Abertos.

4. Mensalidade

4.1. Pelos serviços contratados, o CLIENTE pagará à SKY, na data do vencimento, o valor da mensalidade do Plano de Serviço, acrescido de eventuais valores decorrentes de quaisquer serviços e/ou conteúdo adquiridos adicionalmente, tais como programação *a la carte* e *Pay-Per-View*, dentre outros serviços.

4.2. O CLIENTE tem o direito de contestar os débitos contra ele lançados em até **120 (cento e vinte) dias** após o lançamento, não se obrigando ao pagamento do montante em discussão enquanto estiver pendente de análise, fazendo jus à devolução dos valores apurados como indevidos, na forma prevista na legislação aplicável.

4.2.1. O valor da mensalidade vigente no ato da contratação, consta do informe promocional, no *site* www.sky.com.br e faz parte integrante do presente Contrato.

4.2.2. Poderá ocorrer cobrança de valores “*pro rata*”, ou seja, proporcional aos dias de serviço utilizado, em razão de alteração de pacote, data de vencimento, dentre outras.

4.3. A descrição dos serviços prestados ao CLIENTE é realizada mediante envio da Fatura Mensal na forma impressa ou comunicação eletrônica. Tais dados também poderão ser consultados no *site* www.sky.com.br, por telefone (SAC) ou outro meio disponibilizado pela SKY.

4.4. O não recebimento da Fatura Mensal, ainda que ocasionado por greve dos correios ou por problemas com o provedor de internet, não isentará o CLIENTE do seu pagamento na data do vencimento. Nesse caso, o valor devido e o pagamento também poderão ser respectivamente, informados e efetuados em qualquer Casa Lotérica, agência da Caixa Econômica Federal (CEF) e/ou alguns de seus correspondentes bancários, informando-se apenas o CPF ou CNPJ do titular da assinatura. O pagamento também poderá ser realizado na rede bancária, com a segunda via do boleto obtida junto ao *site* www.sky.com.br ou pelo SAC.

4.5. Ao optar pelo débito automático, o CLIENTE fica ciente de que a Fatura Mensal impressa será substituída por demonstrativo disponibilizado eletronicamente, podendo o CLIENTE a todo tempo solicitar novamente a Fatura Impressa.

4.6. A SKY poderá conceder redução no valor das mensalidades em decorrência da forma de pagamento

escolhida pelo CLIENTE, sendo que as condições serão divulgadas no material publicitário e no website www.sky.com.br.

4.6.1. Durante a vigência da contratação, desde que o CLIENTE cumpra com as condições pactuadas (tais como débito automático ou pagamento por cartão de crédito, manutenção das informações cadastrais atualizadas, e-mail e número de telefone celular válidos, endereço de instalação dos Equipamentos, permanência mínima, posse do Cartão Digital de Acesso) junto à SKY, o CLIENTE terá direito à redução vigente à época da contratação.

4.7. O CLIENTE que tenha recebido qualquer redução mensal por ter optado pela forma de pagamento via débito automático ou cartão de crédito, ao solicitar a alteração de quaisquer dessas opções, perderá essa redução, sendo a mensalidade acrescida do respectivo valor concedido em forma de redução quando da contratação. Na hipótese de rejeição do débito pela instituição bancária ou operadora de cartão de crédito, bem como atraso no pagamento, também ocorrerá a perda de tal redução.

4.8. As reduções concedidas pela SKY, ressalvados os casos relativos à contratação dos Planos de Serviços, poderão ser revistos, sendo certo que serão comunicados com 30 (trinta) dias de antecedência.

4.9. O atraso no pagamento da mensalidade acarretará a incidência de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o principal, acrescida de correção monetária e juros legais, sem prejuízo das medidas previstas no item 9.4.

4.10. Ocorrendo a inadimplência do CLIENTE superior a 15 (quinze) dias, nos termos do item 9.5, a SKY poderá alterar a data de vencimento da fatura com o objetivo de evitar o acúmulo da cobrança proporcional (*pró-rata*) com o ciclo regular de faturamento do CLIENTE.

4.11. Caso a nova data de vencimento da mensalidade não seja da conveniência do CLIENTE, ele poderá requerer a alteração junto ao SAC, ocasião em que incidirá a cobrança proporcional (*pró-rata*).

4.12. Na ocorrência de quaisquer falhas que ocasionem cobranças indevidas por culpa da SKY, desde que efetivamente pagas pelo CLIENTE, o valor cobrado em excesso será restituído, nos termos da legislação em vigor (na forma simples ou em dobro) e poderá ser realizado, conforme acordado com o CLIENTE, mediante crédito na próxima fatura a ser emitida.

5. Preços e Reajustes

5.1. O valor da mensalidade do Plano de Serviço será reajustado anualmente, ou na menor periodicidade permitida pela legislação aplicável, pela variação positiva do IGP-M ou índice legal que o substitua, sendo certo que qualquer aumento na carga tributária imposta à empresa ou na hipótese de aumento excessivo do custo de insumos, ou ainda em decorrência de modificações na legislação, a fim de se restabelecer o equilíbrio contratual, poderá ocorrer variação da mensalidade contratada, conforme legislação vigente.

5.1.1. Na ocasião do reajuste, visando reconhecer a permanência do CLIENTE, a SKY poderá optar por disponibilizar canais adicionais, sem ônus e por mera liberalidade. Valores que eventualmente constem na fatura referentes a tais canais corresponderão ao valor do reajuste aplicado à mensalidade do Plano de Serviço.

5.2. Os preços de quaisquer serviços e/ou conteúdo (tais como programação *a la carte*, *Pay-Per-View*, SKY Prime, SKY Assistência Premium, Sistema de Gravação HD, dentre outros) adquiridos adicionalmente serão aqueles definidos e variarão conforme tabela vigente disponível no informe promocional, no *site* www.sky.com.br, no SAC ou nos canais de divulgação da SKY.

6. Vigência

6.1. O presente Contrato inicia-se na data da contratação e vigorará por um período de 5 (cinco) anos renovável automaticamente por períodos subseqüentes de 5 (cinco) anos, podendo ser rescindido pelo CLIENTE a qualquer tempo nos termos do item 9.1.

6.2. A SKY, por mera liberalidade, poderá conceder créditos mensais ao CLIENTE pela permanência como assinante.

7. Obrigações do CLIENTE

7.1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas no presente Contrato e na legislação e regulamentação, são obrigações do CLIENTE:

- (a) **zelar pelos Equipamentos de propriedade da SKY e pela guarda e integridade do Cartão Digital de Acesso, bem como apenas utilizá-los da forma prevista neste contrato, nos respectivos manuais dos Equipamentos SKY, na legislação vigente e nas normas aplicáveis;**
- (b) **manter os Equipamentos utilizados na fruição dos serviços no(s) local(is) informado(s) à SKY;**
- (c) **quando necessária a realização de manutenções nos Equipamentos de propriedade da SKY ou alteração de seu local de instalação, contatar previamente a SKY, que a agendará com seus Revendedores Autorizados;**
- (d) **pagar as mensalidades e os demais valores devidos à SKY em dia, bem como apresentar os respectivos comprovantes de pagamento quando solicitados;**
- (e) **utilizar os Equipamentos somente para os fins contratados;**
- (f) **manter seus dados cadastrais atualizados, tais como endereço de instalação e de cobrança, conta-corrente e cartão de crédito para cobrança, telefones de contato e e-mail, sob pena de perda de benefícios e descontos, imposição de multa e/ou rescisão contratual;**
- (g) **enviar cópia de documentos de identificação pessoal, tais como RG, CPF, comprovante de endereço, de titularidade de conta bancária e de cartão de crédito, dentre outros, tanto no momento da contratação, quanto em momento posterior, desde que solicitado pela SKY;**
- (h) **manter-se no Plano de Serviço contratado durante o período de permanência mínima, quando houver;**
- (i) **devolver os Equipamentos recebidos em comodato ou locação ao término ou rescisão do Contrato, bem como por necessidade de substituição, nos termos previstos na legislação vigente. Os Equipamentos poderão ser retirados pela SKY ou o CLIENTE poderá efetuar a entrega em qualquer dos Revendedores Autorizados da SKY na sua região, ou ainda, enviar diretamente à SKY pelo correio ou pessoalmente nos seguintes endereços: Estrada da Cruz Grande, 1700, Parte A, Bairro Santo Antonio, Louveira-SP, CEP 13290-000, Via Parafuso, s/n, Km 13/14 Galpão B, Parte 01, Bairro Industrial Urbano, Camaçari-BA, CEP 42.800-970 e na Avenida Z, n.º 150, Armazém 21, Bloco B, Distrito Industrial, Cuiabá-MT, CEP 78.098-530;**
- (j) **informar à SKY o extravio, furto ou roubo do Cartão Digital de Acesso imediatamente após a ocorrência, respondendo até o momento da comunicação por eventual uso indevido; e**
- (k) **criar uma senha de segurança, ou alterá-la, por meio de seu controle remoto ou ligação ao SAC, cuja utilização estará sob sua responsabilidade, de acordo com disposição do item 18.2.**

7.2. Fica expressamente proibido ao CLIENTE comercializar, distribuir, ceder, locar, sublocar ou compartilhar o sinal do Serviço e/ou Equipamentos de propriedade da SKY.

7.3. É dever do CLIENTE cumprir com todas as obrigações acima, sob pena de suspensão do sinal dos pontos irregulares e/ou de todos os pontos, ou ainda a rescisão imediata do Contrato, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.

8. Obrigações da SKY:

8.1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas no presente Contrato, na legislação e regulamentação, são obrigações da SKY:

- (a) garantir o envio dos sinais com disponibilidade mínima de 99,5%, concedendo os créditos ao CLIENTE quando essa disponibilidade não for alcançada, nos termos do presente Contrato;
- (b) disponibilizar a fatura mensal ao CLIENTE;
- (c) proceder à alteração cadastral quando o CLIENTE solicitá-la, mediante envio de comprovante de endereço;
- (d) informar exclusão de canais do Plano de Serviço com 30 (trinta) dias de antecedência ao CLIENTE, nos termos deste Contrato.

9. Rescisão

9.1. O CLIENTE poderá solicitar o cancelamento imediato dos serviços, observado o disposto no item 3.6., quando aplicável, e conforme dispôr a legislação vigente, pelo *site www.sky.com.br* ou por atendimento telefônico através do SAC.

9.2. Caso o CLIENTE tenha obrigações pendentes junto à SKY, serão necessários entendimentos entre as partes para obtenção de plena quitação. O cancelamento do Plano de Serviço não isenta o CLIENTE do cumprimento de suas obrigações contratuais pendentes e nem lhe confere quitação.

9.3. O presente Contrato também poderá ser rescindido caso não existam, ou deixem de existir, condições técnicas para a prestação do serviço, bem como na impossibilidade da prestação do serviço com a qualidade mínima.

9.4. Havendo atraso superior a 15 (quinze) dias no pagamento dos valores devidos a qualquer título, a SKY poderá suspender os serviços, sendo que a não regularização também acarretará a cobrança dos devidos encargos moratórios decorrentes do atraso. **Permanecendo a inadimplência por mais 15 (quinze) dias, a SKY poderá rescindir o Contrato de pleno direito.**

9.5. **O restabelecimento dos serviços será condicionado ao pagamento dos valores pendentes, bem como do valor da manutenção/reconexão dos sinais, disponível para informação no *site www.sky.com.br* e no SAC.**

9.6. **A ausência da quitação de quaisquer débitos do CLIENTE, depois de transcorridos os prazos referidos acima e após comunicação prévia pela SKY ao CLIENTE, de acordo com as disposições legais, levará à inscrição do CLIENTE em órgãos de proteção ao crédito (SPC e SERASA).**

9.7. Sendo o CLIENTE pessoa jurídica, o presente Contrato poderá ser rescindido na hipótese de decretação ou pedido de autofalência, bem como requerimento de recuperação judicial.

10. Comodato

10.1. Os Equipamentos de propriedade da SKY, necessários à recepção dos sinais, poderão ser cedidos em regime de comodato, após prévia análise de crédito, observada a oferta vigente. **Caso os equipamentos não sejam cedidos em regime de comodato, o potencial cliente poderá aderir aos serviços mediante compra dos Equipamentos e o pagamento dos valores de adesão/habilitação específicos, de acordo com tabela vigente divulgada no informe promocional, no *site www.sky.com.br* e no SAC.**

10.1.1 Caso o CLIENTE adquiria os Equipamentos de terceiros, tais Equipamentos somente serão conectados à rede da SKY se possuírem certificação e homologação emitida pela ANATEL e cumprirem os requisitos técnicos definidos pela SKY como necessários para a devida fruição dos serviços.

10.2. No sistema de comodato, o CLIENTE pagará o valor de adesão e/ou habilitação específica conforme o modelo dos Equipamentos cedidos, salvo condições promocionais, de acordo com a tabela vigente divulgada no informe promocional, no *site www.sky.com.br* e no SAC, e **assumirá compromisso de permanência mínima de 12 (doze) meses, conforme regras do Contrato de Permanência Mínima vinculado à este instrumento.**

10.3. Os Equipamentos deverão permanecer no local de instalação, assumindo o CLIENTE inteira responsabilidade pela guarda e conservação dos Equipamentos cedidos, não podendo utilizá-los para fim diverso do contratado, nos termos dos itens 7.1. e 12.2. Na hipótese de os Equipamentos virem a ser danificados, o CLIENTE deverá arcar com o custo de substituição ou reparo, nos termos dos artigos 582 e 583 do Código Civil.

10.4. Os Equipamentos cedidos em comodato observarão os Planos de Serviço ou Combos contratados, podendo haver substituição em caso de alteração de tais Combos ou Planos de Serviço.

10.5. A habilitação de um novo Equipamento em substituição ao inicialmente recebido em comodato pelo CLIENTE dependerá de devolução do antigo Equipamento à SKY, para que haja ativação de sinais no novo Equipamento.

10.6. Ocorrendo a rescisão do Contrato, por qualquer motivo, o CLIENTE deverá devolver os Equipamentos cedidos pela SKY a título de comodato ou locação, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, na forma do item 7.1.(i), devendo agendar a devolução no SAC.

10.7. O atraso pelo CLIENTE na devolução dos Equipamentos no prazo mencionado no item 10.6. implicará o pagamento da multa (i) punitiva, no valor de R\$ 50,00 (cinquenta) pelo atraso; e/ou (ii) compensatória, no valor de R\$ 599,00 (quinhentos e noventa e nove reais) por Equipamento Digital; R\$ 1.299,00 (hum mil, duzentos e noventa e nove reais) por equipamento de qualquer modelos HDTV (*Zapper, Slim e Plus*) não devolvido.

11. Recepção dos Sinais

11.1. Os sinais serão recebidos pelo ponto principal e também poderão ser recebidos pelos Sistemas Opcionais (Ponto Extra) e Pontos Estendidos, mediante análise técnica de sua viabilidade.

11.2. **Sistema Opcional** (Ponto Extra): Sistema de conexão que permite acesso aos serviços de TV por assinatura através de Equipamento **instalado obrigatoriamente no mesmo endereço** onde o serviço é prestado ao CLIENTE, que viabiliza assistir simultaneamente programação diversa da que estiver sendo captada pelo ponto principal, dentro do Plano de Serviço contratado pelo CLIENTE.

11.2.1. O número de Sistemas Opcionais dependerá de avaliação técnica a ser realizada pela SKY da disponibilidade de equipamentos, bem como da existência de estrutura compatível além de cômodos e televisores suficientes no endereço de instalação. O Plano de Serviço do(s) Sistema(s) Opcional(is) será o mesmo do ponto principal, observado o disposto no item 3.19.1.

11.2.2. Para instalação do Sistema Opcional será necessária a compra e/ou locação, se disponível, de Equipamentos e Cartão Digital de Acesso e conexão do ponto principal à linha telefônica fixa e convencional, se disponível, sendo que o Equipamento do Sistema Opcional (próprio ou locado) deverá obrigatoriamente estar conectado à mesma linha telefônica fixa e convencional. Tal disposição não se aplica aos modelos de Equipamentos que não possuam dispositivo para conexão à linha telefônica e outras situações excepcionais. Qualquer irregularidade permitirá à SKY a desabilitação dos sinais dos Pontos Opcionais, até a sua correta conexão, sem prejuízo do disposto nos itens 7.3. e 12.2.

11.2.3. A SKY, em Planos de Serviços e/ou Combos, por liberalidade, pode ceder os Equipamentos necessários em comodato, sujeitos às disposições do item 10.

11.2.4. Os valores para aquisição e/ou locação, se disponível tal modalidade, dos Equipamentos para os Sistemas Opcionais estarão estabelecidos em tabela vigente, disponibilizada no informe promocional, no site www.sky.com.br ou no SAC.

11.2.5. Na hipótese de disponibilidade de locação, poderá haver cobrança mensal do aluguel do decodificador/receptor e do Cartão Digital de Acesso, bem como o licenciamento do software e segurança. No ato da contratação poderá ser cobrado o valor de ativação e instalação, por Sistema Opcional. Ao término do Contrato, os Equipamentos locados deverão ser devolvidos à SKY, conforme disposto no item 7.1.(i).

11.2.6. Em qualquer das modalidades de contratação do Sistema Opcional poderá ser cobrado mensalmente o Cartão Digital de Acesso. No ato da contratação, poderá ser cobrado o valor de ativação e instalação, por Sistema Opcional.

11.3. **Ponto Estendido** (Ponto de Extensão): Ponto de transmissão dos sinais da SKY derivado e dependente do ponto principal ou do Sistema Opcional que contemplar um Equipamento Digital, instalados no mesmo endereço. O CLIENTE irá assistir exatamente a mesma programação que estiver sendo captada pelo ponto principal ou pelo Sistema Opcional, havendo a cobrança das despesas relativas à instalação.

11.4. O CLIENTE que estiver adimplente com suas obrigações poderá requerer à SKY a suspensão da recepção dos sinais uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias. Caso a suspensão dos serviços seja solicitada durante o período de permanência mínima do CLIENTE, este será prorrogado pelo mesmo prazo em que os serviços permanecerem suspensos.

12. Reprodução e Uso Indevido

12.1. Os filmes, eventos esportivos, áudio e demais conteúdos que compõem a programação são protegidos por leis, tratados e convenções internacionais que tutelam a propriedade intelectual. É vedada toda e qualquer utilização de aproveitamento da programação e dos Equipamentos que não seja a recepção doméstica ou particular contratada pelo CLIENTE. São vedadas, em especial, a produção de cópias, retransmissão, exibição pública ou qualquer outra forma de utilização que, direta ou indiretamente, tenha o intuito de lucro ou ainda que, mesmo sem o intuito de lucro, caracterize a violação a direitos da propriedade intelectual. As transgressões a esta regra são passíveis de penalidades nas esferas civil e criminal.

12.2. O CLIENTE reconhece que o equipamento cedido em comodato ou adquirido pelo CLIENTE é protegido por propriedade intelectual e industrial, sendo vedada toda e qualquer reprodução, cópia, engenharia reversa, reengenharia, alteração, adulteração, no todo ou em parte, sob pena do responsável incorrer nas sanções e indenizações cabíveis, nos termos da legislação pertinente.

12.3. Verificada a utilização em um número de pontos maior do que o contratado, ou a utilização do Equipamento em endereço diverso do cadastro, ou ainda a utilização com finalidade diversa da contratada, o CLIENTE arcará com multa equivalente a 3 (três) vezes o valor da mensalidade praticado na época da constatação, desde o mês da ativação até o mês da efetiva regularização, multiplicado pelo número de equipamentos irregulares (ponto extra), ficando a SKY desde já autorizada a emitir o correspondente documento de cobrança bancária, sem prejuízo das demais medidas legais cabíveis, inclusive criminais.

12.4. A inobservância de quaisquer das condições pactuadas neste item ensejará a imediata suspensão do fornecimento da programação para os pontos irregulares e/ou suspensão total dos serviços com a conseqüente rescisão contratual e aplicação das penalidades previstas.

13. Atualização Tecnológica

13.1. A SKY reserva-se no direito de permanentemente disponibilizar novos produtos e funcionalidades para oferecer novos bens e serviços aos CLIENTES. **A SKY não estará obrigada a substituir os Equipamentos disponibilizados por outros de tecnologia mais recente.**

14. Cessão

14.1. A SKY fica desde já autorizada a ceder ou transferir os direitos e obrigações oriundos do presente Contrato para empresas do mesmo grupo econômico ou em função de reestruturação societária, fusão, cisão ou incorporação.

14.2. É facultada ao CLIENTE a transferência da assinatura a qualquer tempo, desde que não existam quaisquer débitos pendentes, sendo necessária a aceitação da assinatura pelo novo CLIENTE, que ficará sujeito à análise cadastral e de crédito. Os termos da contratação pelo novo CLIENTE ficam sujeitos às disposições deste Contrato, conforme versão vigente.

15. Serviços de Assistência

15.1. O CLIENTE terá a opção de contratar serviços de assistência técnica de forma avulsa ou por intermédio dos planos de assistência denominados Serviço de Assistência Premium ou SKY Prime.

15.1.1. Caso o CLIENTE opte pela contratação dos Serviços de Assistência Premium ou SKY Prime, em contrapartida aos benefícios recebidos, estará sujeito ao compromisso de permanência mínima definido no regulamento do serviço e pagará valores mensais, conforme tabela em vigor disponível para consulta no informe promocional, no *site* www.sky.com.br ou no SAC, os quais farão parte do custo da mensalidade.

15.2. No caso da contratação dos Serviços Assistência Premium, a cobertura sem custo adicional para visitas por motivo de mudança de cômodo e reinstalação em novo endereço , fica limitada a 1 (uma) vez por ano.

15.3. Todos os benefícios e condições dos Serviços Assistência Premium e SKY Prime estão descritos no regulamento disponível no *site* www.sky.com.br e no SAC.

15.4. Poderão ser cobradas do CLIENTE que possuir Assistência Premium ou SKY Prime, as despesas de deslocamento do técnico, segundo tabela vigente, independentemente da distância, quando houver solicitação de visita técnica improdutiva, desde que tal fato seja causado pelo CLIENTE.

15.5. A visita técnica avulsa poderá ser solicitada no SAC, sendo que o atendente informará previamente o valor que será cobrado. Tal valor também consta no *site* e material publicitário.

15.6. Independentemente da contratação da Assistência Premium ou SKY Prime, na hipótese de o endereço do CLIENTE se localizar a uma distância superior a 50 km da sede de uma Rede Credenciada da SKY que realizará a visita, será cobrado o reembolso pelo deslocamento excedente a 100 km (ida e volta), conforme valor divulgado no *website* www.sky.com.br ou no SAC.

15.7. Não ficam cobertos pelos serviços de assistência acima apontados quaisquer danos causados pela má utilização do Equipamento, bem como aqueles decorrentes de caso fortuito ou força maior ou atos praticados por terceiros.

16. Item específico para a Modalidade de Pagamento “PRÉ-PAGO”

16.1. A modalidade de pagamento PRÉ-PAGO caracteriza-se pela aquisição de créditos correspondentes a 30 (trinta) ou 15 (quinze) dias corridos, bem como outro período que vier a ser disponibilizado de programação,

referente a um dos Planos de Serviço disponibilizados pela SKY para essa modalidade, sempre por período determinado.

16.2. Essa modalidade de pagamento somente é disponibilizada ao CLIENTE que adquirir o Equipamento mediante compra.

16.3. A recarga de créditos poderá ser efetuada em casas lotéricas, pela internet ou pelo SAC. A partir do dia da compra, ocorrerá o respectivo abatimento contínuo, independentemente de o CLIENTE assistir ou não a programação. **A SKY não se responsabiliza pela eventual inconsistência de dados apresentados pelo CLIENTE no ato da recarga. A recarga efetuada através do SAC ou pelo site somente está disponível para pagamento mediante cartão de crédito.**

16.3.1. Na hipótese de o saldo do cartão do CLIENTE zerar, a transmissão total dos sinais da SKY será interrompida à zero hora do último dia de crédito. Os valores dos créditos são disponibilizados pela SKY, de acordo com o estabelecido no informe promocional, no site, SAC ou nos canais de divulgação da SKY, oferta essa que é parte integrante do presente Contrato.

16.3.2. Na hipótese de a recarga de créditos ser feita enquanto ainda houver saldo no cartão do CLIENTE, os créditos serão adicionados àqueles já existentes, observados os Planos de Serviços de cada uma das recargas.

16.4. Caso a última recarga do CLIENTE tenha sido feita por meio de cartão de crédito e o CLIENTE tenha questionado o pagamento perante a operadora de cartão de crédito, ficam bloqueadas novas recargas até que o débito seja sanado.

16.5. O CLIENTE poderá contratar conteúdos *a la carte* que estiverem disponíveis, desde que o Plano de Serviço possua quantidade de dias de crédito suficiente para cobrir a duração do conteúdo *a la carte* a ser contratado.

16.6. Os Serviços de Assistência Premium e SKY Prime não estão disponíveis para os Planos de Serviço com pagamento na modalidade PRÉ-PAGO.

16.7. Ocorrendo algum problema técnico, desde que com crédito de programação, o CLIENTE poderá contatar o SAC, ocasião em que receberá orientação para efetuar determinados comandos em seu Equipamento. Persistindo o problema, após a realização dos testes, ou ficar constatado que este decorre da má utilização do Equipamento, reposicionamento da antena, atos praticados por terceiros, ou ainda, questões alheias à responsabilidade da SKY, o CLIENTE será orientado a procurar a Rede Credenciada para contratar assistência técnica, suportando para tanto, o ônus de tal contratação.

16.8. O CLIENTE que possuir Plano de Serviço na modalidade pagamento de assinatura mensal e quiser alterar para a modalidade PRÉ-PAGO deverá efetuar o cancelamento de seu Plano de Serviço, com o respectivo pagamento de multa decorrente do não cumprimento do prazo de permanência mínima, se houver, a devolução do Equipamento recebido em comodato e a realização de uma nova contratação, após a compra do respectivo Equipamento.

16.9. O CLIENTE que possuir Plano de Serviço na modalidade de pagamento PRÉ-PAGO e quiser alterar para modalidade de pagamento de assinatura mensal não está sujeito ao compromisso de permanência mínima em razão dessa alteração.

16.10. Os itens 3.4, 3.5, 3.6, 3.11, 3.12, 3.13, 3.19 ao 3.22.4, 4.1 ao 4.12, 5.1, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1 (h), 8.1 (b), 10.1 a 10.8, 11.1 a 11.4, 14.2 e 15.1 ao 15.7 do presente contrato **não se aplicam à modalidade de pagamento PRÉ-PAGO.**

17. Contrato por Adesão

17.1. Este instrumento está registrado no 5º Oficial de Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica da Capital do Estado de São Paulo, microfilme nº 1.440.398 e entrará em vigor na data de seu registro para todos os CLIENTES.

17.2. Este contrato é disponibilizado eletronicamente, enviado por e-mail e entregue fisicamente a todos os CLIENTES no momento da instalação. O CLIENTE obriga-se a ter plena ciência dos termos e condições do presente Contrato, divulgados pela SKY e mantidos disponíveis para consulta em seu *site www.sky.com.br* ou por outros meios. A concordância pelo CLIENTE dos termos e condições do presente Contrato poderá ocorrer por meio de, pelo menos, uma das seguintes formas: (i) assinatura na Proposta de Adesão; (ii) aceitação pelo sistema eletrônico de televendas ou SAC; (iii) assinatura da Ordem de Serviço de Instalação; (iv) aceitação eletrônica via *site www.sky.com.br*; (v) confirmação por qualquer meio eletrônico disponibilizado; (vi) o uso do serviço pelo CLIENTE, por mais de 7 (sete) dias, contados da data de instalação dos Equipamentos; ou (vii) pagamento de mensalidades relativas à assinatura do serviço prestado pela SKY.

17.3. A SKY compromete-se a divulgar no *site www.sky.com.br* e/ou em outros meios de comunicação as novas versões do presente Contrato, ficando facultado ao CLIENTE o direito de formalizar sua oposição, de forma fundamentada, em até 30 (trinta) dias contados da divulgação. Após esse prazo, passam a vigorar as novas condições contratuais.

17.4. A eventual anulação de um dos itens do presente instrumento não invalidará as demais regras deste Contrato.

18. Disposições Finais

18.1. A tolerância da SKY no recebimento de pagamentos em atraso, na ocorrência de infrações contratuais, ou a renúncia, expressa ou tácita, a quaisquer direitos oriundos deste Contrato, não será considerada novação e não se estenderá às demais disposições contratuais.

18.2. O CLIENTE será o único e exclusivo responsável pela utilização e segurança de sua senha de acesso, assumindo quaisquer ônus que possam surgir em virtude da má utilização e guarda.

18.3. A comunicação entre as partes a respeito de produtos, cobrança, serviços e outras informações, poderá ser feita por meio de carta, *e-mail*, descritivo na fatura, contato telefônico através do SAC, atendimento presencial na sede da SKY, durante o horário comercial e demais comunicações eletrônicas, utilizando os respectivos dados informados pelo CLIENTE. Dúvidas serão preferencialmente dirigidas ao *site www.sky.com.br*, ao SAC e poderão ainda ser dirigidas aos pontos de vendas da SKY.

18.4. A SKY oferece o programa de benefícios VIVA SKY e demais concursos culturais e promoções comerciais, sem qualquer custo ou ônus para o CLIENTE, mediante as quais poderão ser conferidos prêmios, conforme respectivos regulamentos. Para participar, o CLIENTE deve, obrigatoriamente, consultar, concordar e cumprir as condições que são previamente disponibilizadas pelo website *www.sky.com.br*.

18.4.1. A critério exclusivo da SKY, o programa de benefícios VIVA SKY poderá ser cancelado ou alterado.

18.5. O cadastramento e adesão do CLIENTE aos programas de benefícios e promoções poderá ser realizado pelo website *www.sky.com.br* ou outro meio eletrônico, pelo SAC, pelo Televendas ou ainda na Proposta de Assinatura no momento da contratação dos serviços da SKY.

18.6. O CLIENTE cede gratuitamente seus dados cadastrais à SKY e empresas pertencentes a seu grupo econômico, para utilização em material destinado à publicidade e formação de seu cadastro de CLIENTES, respeitado o sigilo garantido pela legislação.

18.7. A SKY respeita a privacidade dos dados pessoais fornecidos pelos CLIENTES, utilizando-se destes apenas para os fins objeto deste contrato e nos termos da legislação vigente. Em nenhuma hipótese as informações pessoais dos CLIENTES ou informações sobre os acessos realizados serão comercializadas ou reveladas a terceiros, a menos que a SKY seja obrigada mediante ordem judicial ou no estrito cumprimento de dever legal ou, ainda, mediante autorização de seus titulares.

18.8. Uma vez que o aparelho cedido em comodato, locação ou adquirido, armazena em sua memória informações referentes à programação assistida, o CLIENTE autoriza a SKY realizar medição de audiência para realização de estatísticas ou relatórios.

18.9. O foro eleito para dirimir qualquer dúvida ou desavença advinda deste instrumento é o da comarca do domicílio do consumidor.

19. O presente contrato não se aplica aos produtos SKY LIVRE e SKY Pré-Pago LIVRE.

SAC SKY: Para entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), basta ligar 10611. Para deficientes auditivos ligar para o número do atendimento exclusivo 0800 701 1200.

Fonte Utilizada: Times New Roman 12